Besondere Vertragsbedingungen Systemwartung

BISON

1 Vertragsgegenstand

1.1 Zusätzlich und nachrangig zu diesen Besonderen Vertragsbedingungen Systemwartung gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der Bison, abrufbar unter [https://www.bison-group.com/deutschland/agb/allgemeine-vertragsbedingungen].

1.2 Die Vertragspartner vereinbaren die Wartung des in der Bestellbestätigung bezeichneten Systems, bestehend aus Hardware- und Softwarekomponenten („System").

2 Leistungen der Bison

2.1 Die Bison ist verpflichtet, das System während der Laufzeit dieses Vertrages in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten und die dazu erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten durchzuführen.

2.2 Die Bison leistet Störungshilfe. Sie unterstützt den Besteller durch Hinweise zur Softwarenutzung und zur Fehlervermeidung, Fehlerbeseitigung und Fehlerumgehung und unterhält zu diesem Zweck einen Helpdesk.

2.3 Die Bison erbringt die Leistungen nach dem jeweiligen Stand der Technik.

3 Leistungszeit

3.1 Die Zeiten für die Fehlerbeseitigung beginnen mit der Fehlermeldung (Ziffer 4.1). Die Vertragspartner vereinbaren folgende Fehlerklassen:

- a Klasse 1: Betriebsverhindernde Fehler: Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Besteller; eine Umgehungslösung liegt nicht vor: Die Bison beginnt unverzüglich nach Fehlermeldung, spätestens mit Ablauf der Reaktionszeit (Ziffer 3.3) mit der Fehlerbeseitigung und setzt sie mit Nachdruck bis zur Beseitigung des Fehlers fort.
- b Klasse 2: Betriebsbehindernde Fehler: Der Fehler behindert den Geschäftsbetrieb beim Besteller erheblich; die Nutzung der Software ist jedoch mit Umgehungslösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich: Die Bison beginnt bei Fehlermeldung vor 10.00 Uhr mit der Fehlerbeseitigung am selben Tag, bei späterer Fehlermeldung zu Beginn des nächsten Arbeitstages und setzt sie bis zur Beseitigung des Fehlers innerhalb der üblichen Arbeitszeit fort.
- c Klasse 3: Sonstige Fehler: Die Bison beginnt innerhalb einer Woche mit der Fehlerbeseitigung oder beseitigt den Fehler erst mit dem nächsten Programmstand, wenn dies für den Besteller zumutbar ist.

3.2 Eine Verschiebung in eine niedrigere Fehlerklasse kann auch dadurch erreicht werden, dass die Bison Möglichkeiten zur Problemvermeidung oder -umgehung aufzeigt.

3.3 Die Vertragspartner vereinbaren eine Standard-Reaktionszeit von [vier] Stunden. Der Besteller kann eine auf [zwei] Stunden verkürzte Reaktionszeit in Anspruch nehmen gegen Zahlung eines erhöhten monatlichen Entgelts entsprechende der aktuellen Preisliste, abrufbar unter [https://www.bison-group.com//dienstleistungs-preisliste/deutschland].

3.4 Es gilt die Standard-Bereitschaftszeit der Bison, abrufbar unter [https://www.bison-group.com//dienstleistungs-preisliste/deutschland] Der Besteller kann eine erweiterte Bereitschaftszeit in Anspruch nehmen gegen Zahlung eines erhöhten monatlichen Entgelts entsprechende der aktuellen Preisliste, abrufbar unter [https://www.bison-group.com//dienstleistungs-preisliste/deutschland].

3.5 Die Bison kann im Rahmen ihrer Möglichkeiten auch außerhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit Fehlermeldungen entgegennehmen. Der Besteller hat diesen Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste, abrufbar unter [https://www.bison-group.com//dienstleistungs-preisliste/deutschland]. zu vergüten.

4 Pflichten des Bestellers

4.1 Der Besteller meldet Störungen, Fehler und Schäden unverzüglich schriftlich. Die Fehlermeldung enthält eine Einstufung in die Fehlerklassen nach Ziffer 3.1 aus der Sicht des Bestellers und muss so genau sein, dass die Bison zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen kann. Sie kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige Kenntnis des Systems und berufliche Qualifikation hat und der Bison vom Besteller schriftlich als meldeberechtigt benannt wurde.

4.2 Der Besteller hält die Mitarbeiter, die mit dem System umgehen, geschult. Er wirkt an der Fehlerbeseitigung dadurch mit, dass er Mitarbeiter, Informationen, Räume, Geräte, Programme und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß dokumentiert, die Daten nach dem Stand der Technik sichert und die Vorgänge im Umkreis der Störung so genau wie möglich protokolliert.

4.3 Der Besteller gestattet der Bison den Zugang zum System und die Auslieferung neuer Software über Datenleitungen. Er stellt die hierfür notwendigen Verbindungen her.

4.4 Der Besteller trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass das System ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch Datensicherung, Dokumentation der Softwarenutzung, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Es liegt in seiner Verantwortung, die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung des Systems sicherzustellen.

5 Rechte des Bestellers

5.1 Der Besteller hat an der ihm überlassenen Software die im Softwarekaufvertrag genannten Rechte.

6 Vergütung

6.1 Die Vergütung wird für bis zu einem Kalenderjahr im Voraus in Rechnung gestellt und ist nach Eingang der Rechnung beim Besteller innerhalb von 14 Tagen fällig.

6.2 Die Bison kann zusätzliche Vergütung verlangen für Leistungen, die der Besteller wegen Versäumung einer Mitwirkungspflicht (Ziffer 4) verursachte oder die durch Fehlbedienung oder nicht korrekte Softwareumgebung notwendig wurde oder die der Besteller zusätzlich wünschte. Hierfür gilt die jeweils aktuelle Preisliste der Bison [https://www.bison-group.com//dienstleistungs-preisliste/deutschland].

7 Leistungsstörungen

7.1 Der Besteller hat der Bison auftretende Störungen unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

7.2 Störungen werden durch die Bison nach Maßgabe von Ziffer 2.1 beseitigt.

7.3 Die Rechte des Bestellers wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung der Bison Änderungen am System vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Besteller weist nach, dass die Änderungen die Analyse und Beseitigung des Mangels durch die Bison nicht unzumutbar erschwert haben.

8 Vertragsdauer

8.1 Das Vertragsverhältnis kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderquartals, frühestens zum Ablauf von der Vereinbarten Mindestvertragslaufzeit ordentlich gekündigt werden.

8.2 Für die Kündigung aus wichtigem Grund gilt Ziffer 6 der Allgemeinen Vertragsbedingungen.

8.3 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

8.4 Ziffer 9 der Allgemeinen Vertragsbedingungen gilt nicht.